

LINEギフトの配送先設定機能の不具合に関するお知らせとお詫び

2023.07.06

このたび、LINEギフトの一部の注文において、送り主が入力した後に取りやめた配送先情報が、意図に反して配送先に設定されてしまう不具合が発生いたしました。本事象の影響により、商品の誤配送の可能性、および送り主の入力した配送先情報等が意図しない画面等に表示された可能性があったことが判明しております。

本件の概要について、下記のとおりご報告いたしますとともに、ユーザーおよび関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

なお、すでに本不具合の改修対応は完了しております。

1. 本件の概要

LINEギフトの「配送ギフト」の購入手続きで、送り主が配送先設定に「自分で住所を設定する」を選択し配送先情報（住所、氏名、電話番号）を新規に登録した後、配送先設定を「贈る相手に設定してもらう」に切り替えた場合に設定が正常に変更されず、送り主が当初新規に登録した配送先情報が設定されてしまう不具合が発生しておりました。不具合が発生していた期間は、2022年10月5日から2023年5月18日の間（※1）です。

その結果、送り主の登録した住所と受け取り主の居住地が異なる場合、誤配送が発生する可能性がございました。また、送り主の登録した配送先情報等が、意図しない画面等に表示された可能性がございました。対象の画面等と情報は以下の通りです。

受け取り主側の「取引詳細画面」

- ・ 配送先情報（氏名、電話番号、住所）
- ・ 配送伝票番号（居住地域が推定できるもの）

LINE公式アカウント「LINEギフトお知らせ」から受け取り主へ送られる発送通知

- ・ 配送伝票番号（居住地域が推定できるもの）

誤配送先に届く「配送伝票」

- ・ 配送先情報（氏名、電話番号）
- ・ 贈り主名（※2）
- ・ 配送伝票番号（居住地域が推定できるもの）

購入先ショップ側の「販売管理システム」

・配送先情報（氏名、電話番号、住所）

なお、2023年7月6日時点で情報の不正利用などの二次被害の発生は確認されておられません。

※1：「配送ギフト」では、送り主がギフトの購入手続きを完了した後に、ギフトカードを選びメッセージを任意で入力し、受け取り主にその「ギフトメッセージ」を送信する手続きが発生します。この手続きには、購入完了後7日間の猶予があるため、受け取り主からすると2022年10月5日～2023年5月25日の間に「ギフトメッセージ」が届いた注文が対象となります。

※2：一部ショップでの購入手続きにおいてのみ、送り主が任意の「贈り主名」を登録している可能性があります。

2. 現在までの対応状況

2022年10月5日：機能改修に伴い、本事象が発生

2023年5月17日：関連機能に関する社内調査の過程で本事象が判明

2023年5月18日：本事象の原因となる不具合の改修を完了

2023年7月6日：対象の配送先情報の消去をショップに依頼

2023年7月6日：本事象に関する公表を実施

3. ユーザーの皆さまへのお知らせ

2023年7月6日に本事象の影響を受けた可能性のある方を対象に、LINE公式アカウント「LINEギフトお知らせ」からのメッセージ、またはメールにて個別でご連絡を行っております。なお、大変恐れ入りますが、影響を受けた注文を明確に抽出することがシステム上困難となっており、影響の調査・対応のため、以下ご協力お願い申し上げます。

対象期間中に購入手続きが行われた商品が届いていない場合は、下記お問い合わせ先よりご連絡ください。

※お手数ではございますが、該当注文の「注文ID」を明記のうえ、お問い合わせください。

※注文IDは「LINEギフト > マイページ > 購入履歴またはもらったギフト > 該当取引を選択」の手順でご確認いただけます。

※すでにLINEを退会されており、注文IDが不明な方はその旨をお問い合わせ内にご記載ください。

4. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関するお問い合わせは、下記お問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://contact-cc.line.me/category2Id/13271>

上記お問い合わせフォームがうまく機能しない場合は、お手数ですが上記URLを用いてブラウザよりアクセスください。

改めまして、ユーザーおよび関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げますとともに、今後の再発防止に取り組んでまいります。
